

**PENGARUH DUKUNGAN MANAJEMEN PUNCAK, KOMUNIKASI
DAN PARTISIPASI PEMAKAI TERHADAP KEPUASAN
PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA
PT. PANCA KARTIKA JAYA SENTOSA
SIDOARJO**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

OKTEVANIE NESIA HARLIS

0613010024/FE/EA

Kepada

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2010

KATA PENGANTAR

Berkat rahmat dan karunia Allah SWT yang telah memberikan bimbingan serta tuntunan-Nya, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Komunikasi Dan Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi Pada PT. Panca Kartika Jaya Sentosa Sidoarjo.

Sebagaimana diketahui bahwa penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk dapat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE), walaupun dalam penulisan skripsi ini penulisan telah mencurahkan segenap kemampuan yang dimiliki, tetapi penulis yakin tanpa adanya saran dan bantuan maupun dorongan dari beberapa pihak maka skripsi ini tidak akan mungkin dapat tersusun sebagaimana mestinya.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebanyak – banyaknya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya.
3. Bapak Drs. Ec. Saiful Anwar, Msi. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya.
4. Dra. Ec. Sri Trisnaningsih, Msi. Selaku Ketua Progdik Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya.

5. Bapak Prof. Dr. H. Soeparlan Pranoto. MM,Ak. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan, pengarahan, dorongan dan saran untuk penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Segenap tenaga pengajar, dan karyawan Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya.
7. Kepada pimpinan dan seluruh staf karyawan di PT. Panca Kartika Jaya Sentosa Sidoarjo, yang telah bersedia memberikan kesempatan dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk Bapak dan Ibu serta keluarga tercinta tiada kata yang bisa ananda ucapkan selain kata terima kasih yang sebanyak – banyaknya, karena beliau adalah yang selama ini telah memberi dorongan, semangat baik material maupun spiritual serta memberikan curahan kasih sayangnya sampai skripsi ini selesai.

Semoga Allah SWT memberikan rahmat-Nya atas semua bantuan yang telah mereka berikan selama penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dengan terbatasnya pengalaman serta kemampuan itu maka memungkinkan sekali bahwa bentuk maupun skripsi ini jauh dari sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang mengarah kepada kebaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Sebagai penutup penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan sumbangan kecil yang berguna bagi masyarakat, almamater, dan ilmu pengetahuan.

Surabaya, Oktober 2010

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
<u>KATA PENGANTAR</u>	<u>i</u>
<u>DAFTAR ISI</u>	<u>iv</u>
<u>DAFTAR TABEL</u>	<u>x</u>
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	<u>xi</u>
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	<u>xii</u>
<u>ABSTRAK</u>	<u>xiii</u>

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	<u>7</u>
1.4 Manfaat Penelitian	7

BAB 2 TELAAH TEORI

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	8
2.2 Telaah Teori	11
2.2.1. Pengertian Dukungan Manajemen Puncak	11
2.2.1.1. Teori Dukungan Manajemen Puncsk	13
2.2.1.2. Peranan Manajemen uncak Dengan Pengembangan Sistem Akuntansi	14
2.2.1.3. Hubungan Antara Dukungan Manajemen	

Puncak Dengan Kepuasan Pemakai	15
2.2.2. Pengertian Komunikasi Pemakai	17
2.2.2.1. Fungsi Dan Tujuan Komunikasi	19
2.2.2.2. Aspek Komunikasi	20
2.2.2.3. Teori Komunikasi	21
2.2.2.4. Hubungan Antara Komunikasi Dengan Kepuasan Pemakai	21
2.2.3. Pengertian Partisipasi Pemakai	22
2.2.3.1. Pengertian Partisipasi	22
2.2.3.2. Penerapan Partisipasi	23
2.2.3.3. Syarat Partisipasi	23
2.2.3.4. Pengertian Pemakai	25
2.2.3.5. Teori Partisipasi Pemakai	26
2.2.3.6. Hubungan Partisipasi Pemakai Dengan Kepuasan Pemakai	27
2.2.4. Pengertian Kepuasan Pemakai	30
2.2.4.1. Teori – Teori Kepuasan	30
2.2.4.2. Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi	31
2.2.4.3. Pengaruh Pemakai	32
2.2.5. Para Pemakai Informasi Akuntansi	32
2.2.6. Definisi Sistem Dan Informasi	34

Deleted: 30

Deleted: 2

2.2.6.1. Sistem	34	Deleted:
2.2.6.2. Informasi	34	Deleted:
2.2.7. Sistem Informasi Akuntansi	35	Deleted:
2.2.7.1. Pengertian Sistem Informasi Akuntansi ..	35	Deleted: 6
2.2.7.2. Karakteristik Sistem Informasi	36	Deleted:
2.2.7.3. Pengembangan Sistem Informasi	37	Deleted:
2.2.7.4. Tujuan Sistem Informasi	39	Deleted: 9
2.2.8. Model Umum Sistem Informasi Akuntansi	39	Deleted:
2.3 Kerangka Pikir	41	Deleted:
2.4 Diagram Kerangka Pikir	42	Formatted: Swedish (Sweden)
2.5 Hipotesis	43	Deleted: .

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	44	Formatted: Italian (Italy)
3.1.1. Definisi Operasional	44	Deleted: .
3.1.2. Pengukuran Variabel	45	Formatted: Italian (Italy)
		Deleted: .
		Deleted: .
3.2 Teknik Penentuan Sampel	46	
3.2.1. Populasi	46	
3.2.2. Sampel	47	
3.3 Teknik Pengumpulan Data	47	
3.3.1. Jenis Data	47	
3.3.2. Sumber Data	48	
3.3.3. Pengumpulan Data	48	

3.4 Uji Validitas, Uji Realibilitas dan Uji Normalitas	48	
3.4.1. Uji Validitas	48	
3.4.2. Uji Realibilitas	49	Deleted: 49
3.4.3 Uji Normalitas	50	
3.5 Uji Asumsi Klasik	50	Deleted: 0
3.5.1. Multikolinieritas	51	
3.5.2. Autokorelasi	52	Deleted: 1
3.5.3. Heteroskedastisitas	52	
3.6 Teknik Analisi Dan Uji Hipotesis	52	
3.6.1. Teknik Analisis	52	
3.6.2. Uji Hipotesis	53	
3.6.2.1. Uji Kesesuaian Model	53	Formatted: Swedish (Sweden)
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1 Deskripsi Objek penelitian.....	56	
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	56	
4.1.2. Lokasi Perusahaan	59	
4.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan	60	
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	62	
4.2.1. Uji Validitas	62	
4.2.1.1. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pemakai (Y)	62	
4.2.1.2. Uji Validitas Variabel Dukungan Manejemn		
Puncak (X ₁)	63	

4.2.1.3. Uji Validitas Variabel Komunikasi Pemakai (X_2)	63
4.2.1.4 Uji Validitas Variabe Partisipasi Pemakai (X_3)	64
4.2.2. Uji Reliabilitas	64
4.2.3. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden	65
4.2.3.1. Kepuasan Pemakai (Y)	65
4.2.3.2. Dukungan Manajemen Puncak (X_1).....	67
4.2.3.3. Komunikasi Pemakai (X_2).....	69
4.2.3.4. Partisipasi Pemakai (X_3)	70
4.2.4. Uji Normalitas.....	72
4.2.5. Analisis Regresi Linear Berganda	73
4.2.5.1. Uji Asumsi Klasik.....	73
1. Multikolinieritas	73
2. Heteroskedastisitas	74
4.2.5.2. Persamaan Regresi Linear Berganda	74
4.2.5.3. Koefisien Determinasi (R^2)	76
4.2.6. Uji Hipotesis	77
4.2.6.1. Uji F	77
4.2.6.2. Uji t	78
4.3 Pembahasan	79
4.3.1. Implikasi	79
4.3.2. <u>Perbedaan Penelitian Sekarang Dengan Penelitian</u>	
<u>Terdahulu</u>	<u>82</u>

Formatted: Tabs: 214.5 pt, Left

	<u>4.3.3. Keterbatasan Penelitian</u>	<u>83</u>	
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN		Formatted: Indent: Left: 0 pt
	<u>5.1. Kesimpulan</u>	<u>85</u>	Formatted: Indent: Left: 54 pt
	<u>5.2. Saran</u>	<u>86</u>	Formatted: Indent: Left: 0 pt
DAFTAR PUSTAKA			Formatted: Indent: Left: 0 pt
<u>KUESIONER</u>			
LAMPIRAN			

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Sruktur Organisasi PT. Panca Kartika Jaya Sentosa	61

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2a Rekapitulasi Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Pemakai
- Lampiran 2b Rekapitulasi Jawaban Responden Pada Variabel Dukungan
Manajemen Puncak
- Lampiran 2c Rekapitulasi Jawaban Responden Pada Variabel Komunikasi Pemakai
- Lampiran 2d Rekapitulasi Jawaban Responden Pada Variabel Partisipasi Pemakai
- Lampiran 3 Output Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Kepuasan Pemakai (Y)
- Lampiran 4 Output Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Dukungan Manajemen
Puncak (X_1)
- Lampiran 5 Output Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Komunikasi Pemakai
(X_2)
- Lampiran 6 Output Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Partisipasi Pemakai
(X_3)
- Lampiran 7 Input Data
- Lampiran 8 Output Uji Normalitas
- Lampiran 9 Output Uji Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Komunikasi
Pemakai dan Partisipasi Pemakai terhadap Kepuasan Pemakai dengan
Menggunakan Uji Regresi Linear Berganda

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pemakai (Y)	62
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Dukungan Manajemen Puncak (X_1)	63
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Pemakai (X_2).....	.
63	
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Partisipasi Pemakai (X_3).....	64
Tabel 4.5 Hasil Uji Realibilitas	65
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pemakai (Y)	66
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Dukungan Manajemen Puncak (X_1)	67
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Komunikasi Pemakai (X_2).....	69
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Partisipasi Pemakai (X_3)	71
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	72
Tabel 4.11 Hasil Nilai VIF	73
Tabel 4.12 Hasil Korelasi Rank Spearman	74
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	75
Tabel 4.14 Nilai Koefisien Determinasi	76
Tabel 4.15 Nilai F_{hitung}	77
Tabel 4.16 Hasil Uji t	78
Tabel 4.17 Rangkuman Perbedaan Penelitian Sekarang Dengan Penelitian	

Terdahulu	83
-----------------	----

**PENGARUH DUKUNGAN MANAJEMEN PUNCAK KOMUNIKASI DAN
PARTISIPASI PEMAKAI TERHADAP KEPUASAN PENGEMBANGAN
SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA
PT. PANCA KARTIKA JAYA SENTOSA SIDOARJO**

Oleh :

Oktevanie Nesia Harlis

ABSTRAK

PT. Panca Kartika Jaya Sentosa merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang *Real Estate*. Diketahui bahwa PT. Panca Kartika Jaya Sentosa sudah menggunakan komputer dan program yang mendukung aktivitas karyawan, namun dalam aktivitasnya manajemen kurang memperhatikan kepuasan pemakai sistem, disebabkan karyawan tidak dilibatkan untuk mengusulkan ide atau gagasan yang dapat dipakai oleh pengembang dalam merancang program dan sistem yang sesuai dengan seluruh bagian. Dengan tidak adanya komunikasi antara pemakai yang menggunakan sistem dengan perancangnya, membuat sistem yang ada kurang dapat mendukung penyediaan informasi finansial yang akurat. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris pengaruh dukungan manajemen puncak, partisipasi dan komunikasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.

Penelitian ini terdiri dari tiga variabel bebas dan satu variabel terikat yaitu dukungan manajemen puncak (X_1), komunikasi karyawan (X_2), partisipasi karyawan (X_3) dan kepuasan pemakai (Y). Obyek penelitian ini adalah PT. Panca Kartika Jaya Sentosa, dengan jumlah sampel 11 orang yang terlibat dalam pengembangan Sistem Informasi Akuntansi seperti bagian Keuangan, bagian Pemasaran, bagian Teknik, dan bagian Internal Audit.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan variabel dukungan manajemen puncak dan komunikasi pemakai secara parsial tidak memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi, sedangkan peningkatan variabel partisipasi pemakai memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi, sehingga hipotesis penelitian tidak teruji kebenarannya, karena hanya variabel partisipasi pemakai yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.

Keywords : *Dukungan Manajemen Puncak, Komunikasi Karyawan, Partisipasi Karyawan Dan Kepuasan Pemakai*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perubahan jaman, penemuan teknologi terbaru dan kecanggihan teknologi yang semakin berkembang pesat, maka persaingan dan ketidakpastian melengkapi dunia lingkungan bisnis. Untuk itu dalam menghadapi situasi ketidakpastian dunia lingkungan bisnis dibutuhkan suatu sistem yang dapat menciptakan informasi yang tepat dan akurat baik internal maupun eksternal secara efektif. (Jurnal Setianingsih dan Nur Indrianoro 1998).

Sistem informasi berkembang selama masa hidup suatu perusahaan. Artinya, suatu sistem informasi yang baru (atau paling tidak yang telah ditingkatkan mutunya secara besar – besaran) akan menggantikan sistem yang sedang digunakan jika tidak memadai lagi. Karena setiap sistem informasi mempunyai siklus hidup tertentu, maka pengembangan sistem merupakan suatu kegiatan bersiklus yang terdiri dari beberapa tahap dimulai dengan perencanaan sistem, analisis sistem, pengkajian dan pemeliharaan sistem, implementasi sistem dan diakhiri dengan pengoperasian sistem (Jurnal Setianingsih dan Nur Indrianoro 1998).

Kesuksesan pengembangan sistem informasi sangat tergantung pada kesesuaian harapan antara sistem analis, pemakai (user), sponsor dan *Customer* (dalam jurnal Setianingsih dan Nur Indrianoro). Pengembangan sistem informasi

akuntansi memerlukan suatu perencanaan dan implementasi yang hati – hati, untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan (*resistance to change*), karena perubahan dari sistem manual ke sistem terkomputerisasi tidak hanya menyangkut perubahan teknologi tetapi juga perubahan perilaku dan organisasional untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan, maka diperlukan adanya partisipasi dari pemakai. Partisipasi pemakai pada tiap tahap pengembangan sistem informasi tentunya akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pemakai atas sistem yang dikembangkan. (Jurnal Elfreda Aplonia Lau 2004).

Dalam tahap perencanaan dan pengembangan sistem informasi seharusnya lebih memperhatikan faktor manusia tersebut, sebab seandainya dalam tahapan tersebut yang diperhatikan adalah peran teknologinya saja, maka akan muncul permasalahan baru dari faktor manusia tersebut, seperti timbulnya ketidakpastian dalam pekerjaan yang tentunya akan sangat merugikan organisasi tersebut. (Jurnal Setianingsih dan Nur Indriantoro 1998).

Diharapkan perancang dan analis sistem informasi dapat mendesain sistem yang mampu bekerja sama dengan pemakai (*user*). Agar tidak terjadi hambatan dalam pemakaian sistem informasi, maka diusahakan agar sistem tersebut mudah digunakan dan lebih fleksibel. Karena secanggih apapun sistem yang dibuat, namun seandainya dalam perancangan sistemnya tidak memperhatikan faktor manusia pemakainya, maka dapat dipastikan akan terjadi hambatan – hambatan yang disebabkan karena ketidaksesuaian antara teknologi

yang digunakan dengan pemakainya. Untuk itu, dalam perancangan sistem sebaiknya pemakai dapat terlibat aktif, demikian juga sampai dengan proses pengujiannya. (Jurnal Setianingsih dan Nur Indriantoro 1998).

Manajer puncak suatu perusahaan adalah eksekutif pada puncak organisasi perusahaan yang bertanggung jawab atas kelangsungan hidup dan kesuksesan perusahaan. Oleh karena itu, partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi akan meningkat dengan adanya dukungan manajemen puncak. Selain adanya dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai juga dapat mempengaruhi kepuasan pemakai. Hubungan ini perlu dilakukan pada fase pengembangan sistem informasi. Apabila pemakai berkomunikasi secara efektif, maka akan memudahkan pertukaran informasi yang penting sekali bagi penentuan kebutuhan sistem dan keberhasilan usaha pengembangan sistem informasi. (Supriono 1986 : 46)

Hubungan antara partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan kepuasan yang diperoleh dari sistem tersebut, merupakan perhatian yang menarik bagi para peneliti, karena penelitian antara satu dengan yang lain hasilnya tidak konsisten. Hasil telaah terhadap tujuan penelitian mengenai hubungan antara satu dengan yang lain hasilnya tidak konsisten. Hasil telaah terhadap tujuan penelitian mengenai hubungan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai, memperoleh hasil bahwa dua penelitian menunjukkan hasil yang positif, empat penelitian hasilnya negatif (tidak signifikan) dan sisanya satu

penelitian mixed. (Ives dan Olson, 1984 : 193) dalam Jurnal Elfreda Aplonia Lau (2004).

Guna merekonsiliasi kondisi tersebut beberapa peneliti menggunakan pendekatan kontijensi yang secara otomatis mengevaluasi berbagai kondisi atau variabel – variabel yang dapat mempengaruhi hubungan antara partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan kepuasan atas sistem tersebut. Beberapa hasil penelitian menunjukkan banyak faktor kontijensi yang diyakini berpengaruh pada hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai seperti tingkat pengaruh dari pemakai, tahap pengembangan, kompleksitas sistem, mediasi, komunikasi, dukungan manajemen puncak, sikap pemakai, karakteristik organisasional, harapan dan tingkat partisipasi yang sesungguhnya, tingkat keterlibatan dan kompleksitas tugas. (Jurnal Setianingsih dan Nur Indriantoro 1998).

Sebelum mengadakan penelitian ini, peneliti mengadakan wawancara untuk mengetahui permasalahan yang ada. Dan hasil yang diperoleh wawancara ini adalah pengembangan sistem yang dilakukan oleh perusahaan terjadi permasalahan pada partisipasi karyawan yang minimum, diakibatkan karena banyaknya tugas, kurangnya waktu karyawan untuk berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi akuntansi, sehingga informasi yang diterima belum memenuhi harapan pemakai.

PT. Panca Kartika Jaya Sentosa merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang Real Estate/Perumahan. PT. Panca Kartika Jaya Sentosa

mempunyai tujuan membantu pemerintahan dalam pembangunan perumahan untuk masyarakat yang belum memiliki rumah dan yang berpenghasilan menengah kebawah. Perusahaan ini merupakan perusahaan swasta yang dituntut untuk memanfaatkan kemampuan yang ada semaksimal mungkin agar bisa unggul dalam persaingan. Tetapi pada kenyataannya diketahui bahwa PT. Panca Kartika Jaya Sentosa sudah menggunakan komputer dan program yang mendukung aktivitas karyawan, namun dalam aktivitasnya manajemen kurang memperhatikan kepuasan pemakai sistem. Untuk penentuan perancangan program dan sistem karyawan tidak dilibatkan untuk mengusulkan ide atau gagasan yang dapat dipakai oleh pengembang dalam merancang program dan sistem yang sesuai dengan seluruh bagian. Dengan tidak adanya komunikasi antara pemakai yang menggunakan sistem dengan perancangannya, membuat sistem yang ada kurang dapat mendukung penyediaan informasi finansial yang akurat. PT. Panca Kartika Jaya Sentosa merupakan organisasi yang terdiri dari berbagai sub sistem untuk itu membutuhkan sistem koordinasi, komunikasi dan kontrol agar dapat berjalan efektif. Dengan kata lain jika kompleksitas meningkat maka sebagai pengembang sistem harus untuk menyediakan sistem yang bekerja dengan mulus dan secara bersama – sama kearah pencapaian tujuan perusahaan. Selain itu pengembangan sistem harus sesuai dengan jaringan kerja yang mendukung tugas, sistem pelaporan dan komunikasi yang menghubungkan pekerjaan individu dan kelompok.

Kurang diperhatikannya faktor – faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, mengakibatkan sistem informasi akuntansi yang dikembangkan kurang bisa mendukung tugas, sistem pelaporan dan komunikasi yang menghubungkan pekerjaan individu dan kelompok, misalnya sistem komputerisasi yang sudah ada di setiap bagian tetapi belum ke sistem satu jaringan membuat urusan perbendaharaan apabila membutuhkan informasi pada urusan pembukuan harus menunggu laporan dari bagian tersebut. Keadaan ini membuat informasi yang seharusnya dipakai oleh bagian keuangan untuk mengambil keputusan menjadi terhambat.

Kenyataan ini yang kemudian menjadi dasar untuk dilakukan penelitian mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan, sehingga organisasi dapat mengembangkan suatu cara mewujudkan kepuasan kerja.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul ***”Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak Komunikasi dan Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi pada PT. Panca Kartika Jaya Sentosa Sidoarjo”***.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah **”Apakah Dukungan Manajemen Puncak, Komunikasi dan Partisipasi Pemakai berpengaruh secara**

positif terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini berdasarkan perumusan masalah adalah untuk membuktikan secara empiris Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Komunikasi dan Partisipasi Pemakai terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menerapkan dan mengaplikasikan teori – teori yang telah dioperasi selama masa studi, maupun yang diperoleh dari sumber – sumber lain sehingga dapat bermanfaat bagi pihak yang memerlukan.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk lebih mengetahui pengaruh dukungan manajemen puncak, komunikasi dan partisipasi karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan dalam rangka mencapai tujuan perusahaan.

c. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi untuk peneliti – peneliti yang lain.